



আধাৰ হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড

ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতা

(পুনৰীক্ষণ ৭ আগষ্ট, ২০২৪ৰ পৰা কাৰ্যকৰী)

সংস্কৰণ - XI

বিষয়বস্তু

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নং
1.	পাতনি	3
2.	উদ্দেশ্য	3
3	নীতিৰ প্ৰয়োগ	4
4.	অংগীকাৰসমূহ	4
5	ঋণ	5
5.1.1	ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ	5
5.1.2	ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/চৰ্ত আৰু ঋণৰ আবেদন নাকচ কৰাৰ যোগাযোগ	5
5.1.3	নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণৰ বিতৰণ; আৰু ব্যক্তিগত ঋণ (গৃহ ঋণকে ধৰি) পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ বাবে অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা	6
6	ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্ম আৰু ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ নিৰ্দেশনাৱলীৰ জৰিয়তে লোৱা ঋণসমূহ	8
7	পৰিচালক পৰিষদৰ দায়িত্ব	8
8	আপত্তি আৰু অভিযোগ নিৰাময়-আন্তৰ্ভাৱীণ কাৰ্যপদ্ধতি	8
9	ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ ভাষা আৰু যোগাযোগ পদ্ধতি	11
10	কোম্পানীৰ দ্বাৰা আদায় কৰা অত্যধিক সুতৰ নিয়ন্ত্ৰণ	11
11	কোম্পানীৰ দ্বাৰা আদায় কৰা অত্যধিক সুত	12
12	ঋণ একাউণ্টৰ শাস্তিমূলক সুত	12
13	সমান মাহিলী কিস্তি (ইএমআই) আধাৰিত ব্যক্তিগত ঋণ (গৃহ ঋণকে ধৰি)ত ক্ল'ডিং সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা	13
14	বিপণন বিপণন আৰু বিক্ৰী :	14
15	গেৰাণ্টৰ	14
16	গোপনীয়তা আৰু গুপ্তত্ব	15
17	বিতৰণৰ পাছৰ তদাৰকী	16
18	দেয় ধন সংগ্ৰহ	17
19	সদৰীকৰণ আৰু স্বচ্ছতা	19
20	ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সী / ক্রেডিট তথ্য কোম্পানী	19
21	আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক (কেৱাইচি) নীতি	20
22	ডিপ'জিট একাউণ্ট	20
23	শাখা বন্ধ হোৱা / স্থানান্তৰ কৰা / ৰিল'কেট কৰা/ একত্ৰীকৰণ কৰা	20
24	সাধাৰণ- কোম্পানীটোৱে	20

আধাৰ হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড

ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতা
(কোম্পানীৰ পৰিচালক পৰিষদৰ দ্বাৰা সংশোধিত আৰু অনুমোদিত কৰা অনুসৰি)

1. পাতনি

ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংকে 5 ছেপ্টেম্বৰ, 2006ৰ জাননী/চাৰ্কুলাৰ No. NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 জৰিয়তে ইয়াৰ ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতাৰ নিৰ্দেশনাবলী জাৰি কৰিছিল আৰু পৰৱৰ্তী সময়ত ইয়াক তেওঁলোকৰ চাৰ্কুলাৰ No. NHB/ND/DRS/Pol. No. 34/2010 -11 dated 11 অক্টোবৰ, 2010, NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2017 dated 1 জুলাই, 2017, NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 dated 2 জুলাই, 2018 আৰু সময়ে সময়ে অৱগত কৰা আৰু সংশোধনৰ জৰিয়তে জাৰি কৰা নিৰ্দেশনাবলীত সংশোধন কৰা হৈছে। আধাৰ হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে (এইচএফএল) (পূৰ্বতে ডিএইচএফএল বৈশ্য হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড নামেৰে জনাজাত) ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে ব্যৱহাৰ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ কৰ্পৰেট প্ৰথা আৰু স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰাৰ লক্ষ্যৰে, ইয়াৰ ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতা (ক'ড) ত নিৰ্দেশনাবলী গ্ৰহণ কৰিছে যাক প্ৰথমতে কোম্পানীৰ পৰিচালক পৰিষদৰ দ্বাৰা 24 এপ্ৰিল, 2018ত অনুমোদন কৰা হৈছিল আৰু লগতে 30 এপ্ৰিল, 2019ত অনুষ্ঠিত ব'ৰ্ডৰ সভাত পৰ্যালোচনা আৰু সংশোধন কৰা হৈছিল।

তদুপৰি, পৰিচালক পৰিষদৰ 28 মে', 2021ত অনুষ্ঠিত তেওঁলোকৰ বৈঠকত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা চাৰ্কুলাৰ No. RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/'2020-21 তাৰিখ 17 ফেব্ৰুৱাৰী, 2021ৰ জৰিয়তে জাৰি কৰা মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা- নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী-হাউছিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানী (ৰিজাৰ্ভ বেংক) নিৰ্দেশনা (ইয়াৰ পাছত ইয়াত “আৰবিআই নিৰ্দেশনা” বুলি কোৱা হৈছে) অনুসৰি এই নীতি পৰ্যালোচনা আৰু সংশোধন কৰা হৈছিল। 12 আগষ্ট, 2022, 9 আগষ্ট, 2023 আৰু 7 নৱেম্বৰ, 2023ত অনুষ্ঠিত তেওঁলোকৰ বৈঠকত উক্ত নীতি পৰিচালক পৰিষদৰ দ্বাৰা পৰ্যালোচনা কৰা হৈছিল। ইয়াৰ উপৰিও পৰিৱৰ্তনবোৰ 26 মাৰ্চ, 2024ত চাৰ্কুলেশ্বনৰ দ্বাৰা পৰিচালক পৰিষদৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে অনুমোদিত হয়। ইয়াৰ উপৰিও বৰ্তমানৰ পৰিৱৰ্তনসমূহ পৰিচালক পৰিষদৰ দ্বাৰা 7 আগষ্ট, 2024ত অনুমোদন জনোৱা হয়।

এই সংহিতাত ভাল আৰু ন্যায়্য অনুশীলনৰ প্ৰচাৰ, স্বচ্ছতা বৃদ্ধি, বজাৰ শক্তিক উৎসাহিত কৰা, ঋণ লওঁতা/গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীৰ মাজত এক ন্যায়্য আৰু সৌহাৰ্দ্যপূৰ্ণ সম্পৰ্ক নিশ্চিত কৰা আৰু কোম্পানীৰ গৃহ নিৰ্মাণ বিত্তীয় ব্যৱস্থাৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ আস্থা বৃদ্ধি কৰাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা হৈছে। সংহিতাত তলত উল্লেখ কৰা মূল উপাদানসমূহ আছে।

2 উদ্দেশ্য :

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত নিম্নতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল আৰু ন্যায়্য অনুশীলনৰ প্ৰচাৰ কৰা
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা যাতে গ্ৰাহকে সেৱাসমূহৰ পৰা যুক্তিসংগতভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে অধিক ভালদৰে বুজিব পাৰে;
- উচ্চ কাৰ্য্যকৰী মানদণ্ড প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে বজাৰ শক্তিক উৎসাহিত কৰা;
- গ্ৰাহক আৰু এইচএফএলৰ মাজত এক ন্যায়্য আৰু সৌহাৰ্দ্যপূৰ্ণ সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা; আৰু
- গৃহ নিৰ্মাণ বিত্তীয় ব্যৱস্থাৰ ওপৰত আস্থা বৃদ্ধি কৰা।

3 সংহিতাৰ প্ৰয়োগ

- এই সংহিতা সকলো প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব, সেইবোৰ এএইচএফএল, ইয়াৰ সহায়ক সংস্থা বা ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ দ্বাৰা (স্ব-মালিকানাধীন আৰু/বা আউটচ'ৰ্চিং ব্যৱস্থাৰ অধীনত) কাউণ্টাৰত, ফ'নত, ডাকযোগে, ইন্টাৰেক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক ডিভাইচৰ জৰিয়তে, ইণ্টাৰনেটত বা আন যিকোনো পদ্ধতিৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰাই নহওক কিয়।
- বিপণন, ঋণ উৎপত্তি প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু সেৱা আৰু সংগ্ৰহ কাৰ্যকলাপ আৰু এএইচএফএলৰ দ্বাৰা নিয়োজিত বিভিন্ন সেৱা প্ৰদানকাৰীসহ কাৰ্যকলাপৰ সকলো দিশতে এই সংহিতা প্ৰযোজ্য হ'ব। ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতাৰ প্ৰতি আমাৰ দায়বদ্ধতা কৰ্মচাৰীৰ দায়িত্ব, দক্ষতা, নিৰীক্ষণ আৰু অডিট কাৰ্যসূচী, প্ৰশিক্ষণ আৰু প্ৰযুক্তিৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।
- নিয়মীয়া প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীৰ জৰিয়তে, সভা, আলোচনাচক্ৰ, বিজ্ঞপ্তি আৰু যোগাযোগৰ অন্যান্য পদ্ধতিৰ জৰিয়তে কৰ্মচাৰীসকলক কোডৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব যাতে ন্যায়্য আৰু মানদণ্ডৰ ঋণ আৰু দক্ষ আৰু ন্যায়্য সেৱাৰ বাবে এক শক্তিশালী প্ৰতিশ্ৰুতি থাকে।

4 অংগীকাৰসমূহ

এএইচএফএলে গৃহ নিৰ্মাণ বিত্তীয় উদ্যোগত প্ৰচলিত মানক অনুশীলনসমূহ পূৰণ কৰিবলৈ অখণ্ডতা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত সকলো লেনদেনত নিৰপেক্ষ আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰিবলৈ এই সংহিতা মানি চলিব।

এএইচএফএলে তেওঁলোকে আগবঢ়োৱা প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱাৰ বাবে আৰু ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া আৰু অনুশীলনৰ বাবে এই সংহিতাত থকা প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰিব।

এএইচএফএলে নিশ্চিত কৰিব যে তেওঁলোকৰ প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱাসমূহ অক্ষৰ আৰু আত্মাৰে প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়মাবলী অনুসৰণ কৰে।

এএইচএফএলে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে অখণ্ডতা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত ব্যৱহাৰ কৰিব।

এএইচএফএলে গ্ৰাহকক এইসমূহ বুজিবলৈ কোনো অস্পষ্টতা অবিহনে স্পষ্ট তথ্য প্ৰদান কৰিব: সুত আৰু সেৱা চাৰ্জকে ধৰি ইয়াৰ নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহৰ সৈতে সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহ।

গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ লাভালাভ

এএইচএফএলে কোনো ভুল থাকিলে সংশোধন কৰাৰ ক্ষেত্ৰত দ্ৰুত আৰু সহানুভূতিশীলভাৱে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব আৰু এই সংহিতাৰ উদ্দেশ্যসমূহৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহৰ সমাধান কৰিব।

এএইচএফএলে গ্ৰাহকৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্যক ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰিব আৰু কোনো আইন বা নিয়ন্ত্ৰক বা ক্রেডিট এজেন্সিকে ধৰি চৰকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজন নোহোৱালৈকে বা য'ত গ্ৰাহকে তথ্য স্বেয়াৰ কৰাৰ অনুমতি দিয়া নাই তেতিয়ালৈকে কোনো তথ্য তৃতীয় ব্যক্তিৰ ওচৰত সদৰী নকৰিব।

এএইচএফএল অনুৰোধ অনুসৰি ব্যৱসায়িক লেনদেন আৰম্ভ কৰাৰ পূৰ্বে বৰ্তমানৰ ঋণ লওঁতা আৰু নতুন গ্ৰাহকক সংহিতাৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।

এএইচএফএল ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক বয়স, বৰ্ণ, জাতি, লিংগ, বৈবাহিক স্থিতি, ধৰ্ম বা অক্ষমতাৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰে। অৱশ্যে, ঋণ প্ৰ'ডাক্টসমূহত উল্লেখ কৰাৰ দৰে যদি কোনো সীমাবদ্ধতা থাকে, তেন্তে সেয়া প্ৰযোজ্য হৈ থাকিব।

5. ঋণ

5.1.1 ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।

ঋণৰ আবেদনৰ সৈতে সম্পৰ্কিত মাচুল/চাৰ্জৰ মানক সূচী/ঋণ আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/অনুমোদনৰ সৈতে জড়িত সকলো চাৰ্জ অন্তৰ্ভুক্ত কৰি 'সকলো খৰচ' একাউণ্টবোৰ কোনটো খণ্ডৰ অন্তৰ্গত তাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি সকলো সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতাক ঋণৰ পৰিমাণ নিৰ্বিশেষে ঋণৰ আবেদনৰ সৈতে স্বচ্ছভাৱে উপলব্ধ কৰা হ'ব। একেদৰে, আবেদন গ্ৰহণ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত মাচুলৰ পৰিমাণ ঘূৰাই দিব পৰা হ'ব নে নাই, আগতীয়াকৈ পৰিশোধৰ বিকল্প আৰু ঋণ লওঁতাৰ স্বাৰ্থত প্ৰভাৱ পেলোৱা আন যিকোনো বিষয় আবেদনৰ সময়ত ঋণ লওঁতাক জনোৱা হ'ব। ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰৰ তালিকাও উল্লেখ কৰিব পাৰে। সম্পূৰ্ণ কৰা আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ প্ৰাপ্তি কল/এছএমএছ/মেইলৰ জৰিয়তে যথাযথভাৱে স্বীকাৰ কৰা হ'ব।

এই স্বীকৃতিৰ ভিতৰত প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰিলে আবেদনকাৰীয়ে প্ৰাথমিক আলোচনাৰ বাবে কোম্পানীক ফ'ন কৰাৰ আনুমানিক তাৰিখটোও অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

সকলো ঋণ আবেদন যথাযথভাৱে সম্পূৰ্ণ অৰ্থাৎ সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য/কাগজ-পত্ৰৰ সৈতে ঋণ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 4 সপ্তাহৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব।

ঋণৰ আবেদন নাকচ হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণৰ শ্ৰেণী বা থ্ৰেশ'ল্ড সীমা নিৰ্বিশেষে, ইয়াক মূল কাৰণ (সমূহ) ৰ সৈতে লিখিতভাৱে জনোৱা হ'ব যাৰ বাবে ঋণৰ আবেদন নাকচ হৈছিল।

5.1.2 ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/চৰ্তাৱলী আৰু ঋণৰ আবেদন নাকচ কৰাৰ যোগাযোগ।

এএইচএফএলৰ নিৰ্ধাৰিত বিপদাশংকা ভিত্তিক মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি, প্ৰতিটো ঋণ আবেদনৰ মূল্যায়ন কৰা হ'ব আৰু এনে বিপদাশংকা মূল্যায়ন আৰু এএইচএফএলৰ বিদ্যমান নিৰ্দেশনাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি উপযুক্ত মাৰ্জিন/ছিকিউৰিটি নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব, অৱশ্যে ল'ব লগা যথাযথ সাৱধানতাৰ সৈতে আপোচ নকৰাকৈ সেয়া কৰা হ'ব।

a) সাধাৰণতে ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো সবিশেষ এএইচএফএলৰ দ্বাৰা আবেদনৰ সময়ত সংগ্ৰহ কৰা হ'ব। যদি ইয়াক কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে গ্ৰাহকক ক'ব লাগে যে তেওঁক লগে লগে পুনৰ যোগাযোগ কৰা হ'ব।

b) এইচএফএলে ঋণ লওঁতাক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰ জৰিয়তে বা অন্য কোনো ধৰণে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণৰ লগতে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ, আবেদনৰ পদ্ধতি, ইএমআই গঠন, আগতীয়া পৰিশোধ চাৰ্জ, শাস্তিমূলক চাৰ্জ আৰু প্ৰযোজ্য জিএছটি (যদি থাকে) সহ সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে লিখিতভাৱে জনাব লাগিব আৰু ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা এই নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ লিখিত গ্ৰহণযোগ্যতা নিজৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব লাগিব।

c) এইচএফএলে ঋণ চুক্তিত পলমকৈ কৰা পৰিশোধৰ বাবে শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ কথা উল্লেখ কৰিব।

d) এইচএফএলে ঋণৰ অনুমোদন/বিতৰণৰ সময়ত প্ৰতিগৰাকী ঋণ লওঁতাক ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো সংলগ্ন অংশৰ প্ৰতিটো প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।

e) এছএমএছ/ই-মেইল/পত্ৰ জৰিয়তে ঋণৰ আবেদন নাকচ কৰাৰ যোগাযোগ।

5.1.3 নিয়ম আৰু চৰ্তৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণৰ বিতৰণ; আৰু ব্যক্তিগত ঋণ (গৃহ ঋণকে ধৰি) পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ বাবে স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা

এনে অনুমোদন নিয়ন্ত্ৰণ কৰা ঋণৰ নথিপত্ৰসমূহৰ কাৰ্য্যকৰীকৰণকে ধৰি নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী সম্পূৰ্ণৰূপে পালন কৰাৰ লগে লগে অনুমোদিত ঋণসমূহৰ বিতৰণ কৰিব লাগিব।

সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা মাচুলকে ধৰি নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন, একাউন্ট নিৰ্দিষ্ট পৰিৱৰ্তনৰ ক্ষেত্ৰত আৰু আনৰ ক্ষেত্ৰত শাখা/এইচএফএলৰ ৱেবছাইটত/প্ৰিণ্টৰ জৰিয়তে জাননী বোৰ্ডত প্ৰদৰ্শন কৰি ঋণ লওঁতাক ব্যক্তিগতভাৱে অৱগত কৰা হ'ব।

সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব।

এনে পৰিৱৰ্তনৰ ফলস্বৰূপে যিকোনো সম্পৰ্কীয় ডীডৰ নথিপত্ৰ বা লিখনি কাৰ্য্যকৰী কৰাটো প্ৰয়োজনীয়, লগতে ইয়াৰ পৰামৰ্শ দিয়া হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও, সুবিধাৰ উপলব্ধতা এনে ডীডৰ নথিপত্ৰ বা লিখনিৰ ৰূপায়ণৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।

গ্ৰাহকলৈ বিতৰণ কৰা ঋণৰ সুত চেক হস্তান্তৰৰ তাৰিখৰ পৰা আৰবিআইৰ 29.04.2024 তাৰিখৰ বিজ্ঞপ্তিৰ পৰা কাৰ্য্যকৰী হ'ব।

1. নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন অন্তৰ্ভুক্ত কৰি ধৰি বিতৰণ

a) ঋণটো চুক্তি/অনুমোদন পত্ৰত দিয়া বিতৰণ সময়সূচী অনুসৰি বিতৰণ কৰিব লাগে।

b) এইচএফএলে ঋণ লওঁতাক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে জাননী দিব লাগে, যাৰ ভিতৰত আছে বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, শাস্তিমূলক চাৰ্জ (যদি থাকে) সেৱা মাচুল, আগতীয়া পৰিশোধৰ চাৰ্জ, আন প্ৰযোজ্য মাচুল/চাৰ্জ ইত্যাদি। এইচএফএলে এইটোও নিশ্চিত কৰিব লাগে যে সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱনাপূৰ্ণভাৱেহে প্ৰভাৱিত হয়। এই ক্ষেত্ৰত এক উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে।

c) যদি এনে পৰিৱৰ্তন গ্ৰাহকৰ বাবে অসুবিধাজনক হয়, তেন্তে তেওঁ 60 দিনৰ ভিতৰত আৰু জাননী নিদিয়াকৈ তেওঁৰ একাউন্ট বন্ধ কৰিব পাৰে বা কোনো অতিৰিক্ত চাৰ্জ বা সুত পৰিশোধ নকৰাকৈ ইয়াক ছুইচ কৰিব পাৰে।

d) চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ আহ্বান/স্বৰাস্থিত কৰা বা অতিৰিক্ত ছিকিউৰিটি বিচৰাৰ

সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগে।

e) এইচএফএল ঋণ লওঁতাৰ বিৰুদ্ধে এইচএফএলে কৰিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েন সাপেক্ষে সকলো বাকী থকা ধন পৰিশোধ কৰাৰ পাছত বা ঋণৰ দেয় ধনৰ পৰিমাণ আদায় কৰাৰ পাছত ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব লাগে। যদি এই ধৰণৰ ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে ঋণ লওঁতাক বাকী থকা দাবী আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে এইচএফএলে কি চৰ্তৰ অধীনত ছিকিউৰিটি ধৰি ৰখাৰ অধিকাৰ আছে সেই সম্পৰ্কে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে ইয়াৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

f) কোম্পানীয়ে সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ লাভ কৰাৰ পিছত আৰু ঋণ একাউন্ট বন্ধ কৰাৰ পিছত সকলো অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব লাগিব। এই ক্ষেত্ৰত কোম্পানীটোৱে নিম্নলিখিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব:

II. অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা:

a. কোম্পানীয়ে সকলো মূল অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব আৰু ঋণ একাউন্টৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ পাছত 30 দিনৰ ভিতৰত যিকোনো ৰেজিষ্ট্ৰীত পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জ আঁতৰাই পেলাব।

b. ঋণ লওঁতাক তেওঁৰ পছন্দ অনুসৰি ঋণ একাউন্টটো সেৱা আগবঢ়োৱা শাখাৰ পৰা বা কোম্পানীৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰসমূহ উপলব্ধ আছে, তাৰ পৰা মূল স্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰসমূহ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প দিয়া হ'ব।

c. মূল অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান কাৰ্য্যকৰী তাৰিখত বা তাৰ পাছত জাৰি কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব।

d. একমাত্ৰ ঋণ লওঁতা বা যুটীয়া ঋণ লওঁতাৰ আকস্মিক মৃত্যুৰ ঘটনাক সন্মোচন কৰিবলৈ, কোম্পানীৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে এক সু-নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া থাকিব। এনে পদ্ধতি গ্ৰহণৰ তথ্যৰ বাবে অন্যান্য একেধৰণৰ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়াৰ সৈতে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

III. অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ:

a. মূল অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হোৱা বা ঋণৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ পিছত 30 দিনৰ অধিক সময়ৰ পিছত প্ৰাসংগিক ৰেজিষ্ট্ৰীত চাৰ্জ সন্তুষ্টিৰ প্ৰ-পত্ৰ দাখিল কৰাত ব্যৰ্থ হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীটোৱে এনে পলমৰ কাৰণ ঋণ লওঁতাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব। যদি কোম্পানীয়ে বিলম্বৰ বাবে দায়ী হয়, ই ঋণ লওঁতাক বিলম্বৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে ₹5,000/- হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব।

b. আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে মূল অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ লোকচান/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীটোৱে ঋণ লওঁতাক অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ ডুপ্লিকেট/প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি প্ৰাপ্ত কৰাত সহায় কৰিব আৰু ওপৰৰ উপ-অনুচ্ছেদ (i) ত উল্লেখ কৰা ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰাৰ উপৰিও সম্পৰ্কিত ব্যয় বহন কৰিব। অৱশ্যে, এনে ক্ষেত্ৰত, এই প্ৰক্ৰিয়াটো সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ কোম্পানীৰ বাবে 30 দিনৰ অতিৰিক্ত সময় উপলব্ধ হ'ব আৰু তাৰ পিছত বিলম্বিত সময়সীমাৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ পাছত)।

c. এই নিৰ্দেশনাৰ অধীনত প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণ যিকোনো প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি আন যিকোনো ক্ষতিপূৰণ লাভ কৰাৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ অধিকাৰত কোনো পক্ষপাত নকৰাকৈ হ'ব।

অনুচ্ছেদ 76.6ৰ অধীনত দিয়া নিৰ্দেশনা সেই সকলো ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব য'ত 2023 চনৰ 1 ডিচেম্বৰত বা তাৰ পাছত (ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা জাননী অনুসৰি) মূল অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা হয়।

6 ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্ম আৰু ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ নিৰ্দেশনাৰ জৰিয়তে লোৱা ঋণসমূহ

পেৰা নং. আৰবিআই মাষ্টাৰ 2021-ৰ অধ্যায় XIII-ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতাৰ 76A আৰু 76B, কোম্পানীটোৱে যেতিয়াই ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান আৰম্ভ কৰিব তেতিয়াই কোম্পানীটোৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব।

7 পৰিচালক পৰিষদৰ দায়িত্ব

- কোম্পানীৰ পৰিচালক পৰিষদে আপত্তি আৰু অভিযোগ সমাধানৰ বাবে সংগঠনৰ ভিতৰত উপযুক্ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছে। এনে এক ব্যৱস্থাই ঋণ প্ৰদানকাৰী প্ৰতিষ্ঠানৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদ অন্ততঃ পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত শূনা আৰু নিষ্পত্তি কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- এএইচএফএলৰ পৰিচালক পৰিষদে ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতাৰ অনুপালন আৰু ব্যৱস্থাপনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপৰ সাময়িক পৰ্যালোচনাৰ ব্যৱস্থা কৰিব লাগে। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক একত্ৰিত প্ৰতিবেদন পৰিষদৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত নিয়মীয়া ব্যৱধানত দাখিল কৰিব পাৰিব।

8 আপত্তি আৰু অভিযোগ নিৰাময়-আভ্যন্তৰীণ কাৰ্যপদ্ধতি

- কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী/ব্যৱস্থা/প্ৰক্ৰিয়াৰ দ্বাৰা কৰা যিকোনো ভুল সংশোধন কৰিবলৈ দ্ৰুত আৰু সহানুভূতিশীলভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব আৰু এনে ভুলৰ বাবে ভুলকৈ আদায় কৰা যিকোনো চাৰ্জ বাতিল কৰিব।
- প্ৰযুক্তিগত বিফলতাৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা সমস্যাবোৰ দূৰ কৰিবলৈ কোম্পানীটোৱে উপযুক্ত বিকল্প পথ প্ৰদান কৰিব।
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ সমাধান কৰিবলৈ, গ্ৰাহকে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰৰ সৈতে তেওঁৰ অভিযোগৰ প্ৰকৃতি স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰি সংশ্লিষ্ট শাখাৰ পৰিচালকলৈ লিখিব পাৰে বা ফ'ন কৰিব পাৰে আৰু গ্ৰাহকক অভিযোগ প্ৰসংগ নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক প্ৰতিনিধি/কুৰিয়াৰ বা ডাইৰেক্ট চেলিং এজেন্ট (ডিএছএ) বা দালালৰ বিৰুদ্ধে জমাৰ সেৱা আগবঢ়োৱাৰ বাবে বা কোম্পানীৰ দ্বাৰা নিযুক্ত আন যিকোনো সংস্থাৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰিব যদি তেওঁলোকে সংহিতা উলংঘন কৰি কোনো অনুপযুক্ত আচৰণ বা ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰে। কোম্পানীটোৱে নিশ্চিত কৰিব যে অভিযোগটো সঠিকভাৱে তদন্ত কৰা হয় আৰু সঠিক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা আৰু সমাধান কৰা হয়।

i. অভিযোগ-

এএইচএফএলৰ পৰিচালক পৰিষদে আপত্তি আৰু অভিযোগ সমাধানৰ বাবে প্ৰতিষ্ঠানটোৰ ভিতৰত ব'ৰ্ড অনুমোদিত নীতি অনুসৰি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব লাগে। এনে এক ব্যৱস্থাই ঋণ প্ৰদানকাৰী প্ৰতিষ্ঠানৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদ অন্ততঃ পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত শূনা আৰু নিষ্পত্তি কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগে।

a) এএইচএফএলৰ অনলাইনত পোৱা অভিযোগকে ধৰি ইয়াৰ প্ৰতিটো কাৰ্যালয়ত আপত্তি আৰু অভিযোগ গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তিৰ বাবে এটা ব্যৱস্থা আৰু এক কাৰ্যপদ্ধতি থাকিব।

b) অভিযোগবোৰ নিৰপেক্ষভাৱে আৰু দ্ৰুতভাৱে মোকাবিলা কৰাৰ বাবে এএইচএফএলৰ কাৰ্যপদ্ধতিৰ সবিশেষ ক'ত বিচাৰিব লাগে সেই বিষয়ে গ্ৰাহকক ক'ব লাগে। এএইচএফএলে ইয়াৰ প্ৰতিটো কাৰ্যালয়ত গ্ৰাহকসকলে

তেওঁলোকৰ আপত্তি বা অভিযোগ দিবলৈ আৰু/বা দাখিল কৰিবলৈ সুবিধা প্ৰদান কৰিব।

c) যদি গ্ৰাহকগৰাকীয়ে কোনো অভিযোগ দিব বিচাৰে, তেন্তে তেওঁক এইসমূহ কোৱা হ'ব:

- I. এইটো কেনেকৈ কৰিব লাগে
- II. কোনো অভিযোগ ক'ত কৰিব পাৰি
- III. অভিযোগ কেনেকৈ কৰিব পাৰি
- IV. সঁহাৰি কেতিয়া আশা কৰিব পাৰি
- V. সমাধানৰ বাবে কাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব লাগে
- VI. গ্ৰাহকগৰাকী ফলাফলটোৰ সৈতে সুখী নহ'লে কি কৰিব লাগে
- VII. এইচএফএলৰ কৰ্মচাৰীয়ে গ্ৰাহকগৰাকীক তেওঁৰ যিকোনো প্ৰশ্নৰ ক্ষেত্ৰত সহায় কৰিব।

d) যদি কোনো গ্ৰাহকৰ পৰা লিখিতভাৱে অভিযোগ পোৱা যায়, তেন্তে এইচএফএলে এসপ্তাহৰ ভিতৰত তেওঁক স্বীকৃতি/উত্তৰ প্ৰেৰণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব।

স্বীকৃতি পত্ৰত অভিযোগৰ সৈতে লেনদেন কৰা বিষয়গৰাকীৰ নাম আৰু পদবী থাকিব লাগে। যদি অভিযোগটো এইচএফএলৰ নিৰ্ধাৰিত টেলিফ'ন হেল্পডেস্ক নম্বৰ 180030042020ত বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰৰ জৰিয়তে ৰিলে' কৰা হয়, তেন্তে গ্ৰাহকক এটা অভিযোগ প্ৰসংগ নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰি ৰখা হ'ব।

e) বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পাছত, এইচএফএলে গ্ৰাহকক ইয়াৰ চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিব বা উত্তৰ দিবলৈ অধিক সময়ৰ প্ৰয়োজন হোৱাৰ কাৰণ ব্যাখ্যা কৰিব আৰু অভিযোগ পোৱাৰ ছয় সপ্তাহৰ ভিতৰত এনে কৰাৰ চেষ্টা কৰিব আৰু যদি তেওঁ তথ্যপিও সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে তেওঁৰ অভিযোগ কেনেদৰে আগলৈ লৈ যাব লাগে সেই বিষয়ে তেওঁক অৱগত কৰিব লাগে।

f) পীড়িত ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা অভিযোগ দাখিল কৰা আৰু ইয়াক ইয়াৰ ৱেবছাইটত বিশেষভাৱে উপলব্ধ কৰাটো নিশ্চিত কৰাৰ বাবে, এইচএফএলে ইয়াৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া (ই-মেইল আইডি আৰু অভিযোগ দাখিল কৰিব পৰা অন্যান্য যোগাযোগৰ সবিশেষ, সমস্যাটো সমাধানৰ বাবে কাৰ্যসমাপ্তিৰ সময়, এক্সেলেন্সৰ বাবে মেট্ৰিক্স ইত্যাদি) প্ৰচাৰ কৰিব। এইচএফএলে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়/শাখাত আৰু ৱেবছাইটত স্পষ্টভাৱে দেখুৱাব যে যদি অভিযোগকাৰীয়ে এক মাহৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ পৰা সঁহাৰি নাপায় বা প্ৰাপ্ত সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হয়, অভিযোগকাৰীয়ে অনলাইন ম'ডত <https://grids.nhbonline.org.in> ত ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে বা <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>, লিংকটোত উপলব্ধ নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত অভিযোগ নিৰাময় কোষ, তদাৰকী বিভাগ, ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংক 4র্থ মহলা, ক'ৰ 5A, ইণ্ডিয়া হেবিটেট চেণ্টাৰ, ল'ধি ৰ'ড, নতুন দিল্লী -110 003লৈ প'ষ্টৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰি ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কক্ষৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

যদি প্ৰতিক্ৰিয়াটো সন্তোষজনক নহয় বা কোনো প্ৰতিক্ৰিয়া পোৱা নাযায়, অভিযোগটো তলত উল্লেখ কৰা বিষয়গৰাকীলৈ এক্সেলট কৰিব লাগে: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ii. অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

কোম্পানীটোৱে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা অনুসৰি নিয়ামক নিয়মাৱলী, ব'ৰ্ড/শীৰ্ষ ব্যৱস্থাপনা অনুমোদিত নীতি, প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰক্ৰিয়াৰ ফ্ৰেমৱৰ্কৰ ভিতৰত গুণগত মানৰ সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু গ্ৰাহকক সন্তুষ্ট কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে। এইচএফএলে বিকেন্দ্ৰীকৰণ পদ্ধতিৰে কাম কৰে য'ত প্ৰতিটো শাখাই শাখা পৰিচালক/শাখা ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়ৰ নিয়ন্ত্ৰণত থাকে, যিয়ে ক্লাষ্টাৰ ব্যৱস্থাপক আৰু তাৰ পিছত আঞ্চলিক ব্যৱসায়িক মুৰব্বীক প্ৰতিবেদন দিব, যিয়ে ইয়াৰ পাছত কৰ্প'ৰেট কাৰ্যালয়ৰ সংশ্লিষ্ট ফাংশনেল মুৰব্বীসকলক প্ৰতিবেদন দিব। সেয়েহে, গ্ৰাহকসকলে সাধাৰণতে তেওঁলোকৰ অভিযোগ/অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে শাখা বা কৰ্প'ৰেট কাৰ্যালয়, মুম্বাইলৈ যাব পাৰে।

এএইচএফএলৰ যিকোনো সেৱা/চাৰ্জ সম্পৰ্কীয় কোনো আপত্তি বা অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে আৰু সংশ্লিষ্ট স্থানত শাখাৰ শাখা ব্যৱস্থাপক/ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে, য 'ত তেওঁ তেওঁৰ গৃহ ঋণ লাভ কৰিছে আৰু একাউণ্টটো বজাই ৰখা হয় আৰু ঋণ অনুমোদন পত্ৰত দিয়া ঠিকনাত শাখা পৰিচালকলৈ সম্বোধন কৰি পত্ৰ জৰিয়তে অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰে বা ব্যক্তিগতভাৱে শাখা কাৰ্যালয়লৈ যাব পাৰে আৰু শাখাৰ দ্বাৰা বজাই ৰখা অভিযোগ ৰেজিষ্ট্ৰীত আপত্তি/অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। সমস্যাবোৰ সমাধান কৰিবলৈ শাখাৰ দ্বাৰা অভিযোগ পোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা এসপ্তাহৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক উত্তৰ দিয়া হ'ব।

যদি শাখাৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সঁহাৰি সন্তোষজনক নহয়, অসন্তুষ্ট হয় বা উপৰোক্ত সময়সীমাৰ ভিতৰত শাখাৰ পৰা কোনো সঁহাৰি লাভ নকৰে, তেন্তে গ্ৰাহকে তেওঁৰ আপত্তি/অভিযোগ বেংগালুৰুৰ পঞ্জীভুক্ত কাৰ্যালয়লৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে, হয় গ্ৰাহক সেৱা বিষয়া/অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া বা এএইচএফএলৰ প্ৰধান বিষয়াগৰাকীলৈ তলত দিয়া ঠিকনাত সম্বোধন কৰা পত্ৰ জৰিয়তে বা তলত দিয়া ঠিকনালৈ ই-মেইলৰ জৰিয়তে প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে:-

গ্ৰাহক সেৱা বিষয়া/অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া, আধাৰ হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড,

২^{য়} মহলা, নং ৩, জেভিটি টাৱাৰ্ছ, ৪^{য়} এ মেইন, ৰ'ড, সাম্পাংগী ৰামা নগৰ, হাডছন চাৰ্কল, বেংগালুৰু, কৰ্ণাটক- 560027.

ইমেইল আইডি: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ইমেইল আইডি: customercare@aadharhousing.com

প্ৰাপ্ত আপত্তি/অভিযোগ পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, আমি গ্ৰাহকলৈ এক চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিম বা উত্তৰ দিবলৈ কিয় অধিক সময়ৰ প্ৰয়োজন সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰিম আৰু অভিযোগ পোৱাৰ ছয় সপ্তাহৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়ত এক বিশদ উত্তৰ বা খবৰ প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিম।

যদি প্ৰতিক্ৰিয়াটো সন্তোষজনক নহয় বা প্ৰাপ্ত সঁহাৰিৰ সৈতে অসন্তুষ্ট হয় বা এক মাহৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ পৰা কোনো সঁহাৰি লাভ নকৰে, গ্ৰাহকে এইচএফচিৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংক (এনএইচবি) ৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কক্ষত যোগাযোগ কৰিব পাৰে, অনলাইন ম'ডত এই লিংকটোত অভিযোগ দাখিল কৰি : <https://grids.nhbonline.org.in> বা প'ষ্টৰ জৰিয়তে এনএইচবিৰ ৱেবছাইটৰ তলত দিয়া লিংকত উপলব্ধ নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত: <http://www.nhb.org.in/GrievanceRedressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393-Physical-Mode.pdf>, তলত দিয়া ঠিকনালৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে:-

অভিযোগ নিৰাময় কোষ,

নিৰীক্ষণ বিভাগ

ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংক (এনএইচবি),

৪^{র্থ} মহলা, ক'ৰ ৫-A, ইণ্ডিয়া হেবিটেট চেণ্টাৰ,

ল'ধি ৰ'ড, নতুন দিল্লী - 110003.

কোম্পানীটোৰ বীমা ব্যৱসায়ৰ অনুৰোধৰ বাবে আইআৰডিএআইৰ সৈতে কৰ্পৰেট এজেণ্ট (কম্পোজিট) ৰ পঞ্জীয়ন আছে। ই বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ ক্ষেত্ৰত আইআৰডিএআই নিয়মাবলী মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব। কোম্পানীয়ে বিক্ৰী কৰা বীমা প্ৰ'ডাক্টৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অভিযোগ পোৱা কোম্পানীৰ কাৰ্যালয়সমূহে অভিযোগটো স্বীকাৰ কৰিব আৰু সংশ্লিষ্ট বীমা কোম্পানী (আইইএছ)ৰ জৰিয়তে এনে অভিযোগ পোৱাৰ 14 দিনৰ ভিতৰত ইয়াৰ সমাধানৰ সুবিধা প্ৰদান কৰিব।

যদি অভিযোগটো সমাধান কৰা নহয় বা গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা সমাধানত অসন্তুষ্ট হয়, তেন্তে তেওঁ বীমা ভৰোছা প্ৰণালীৰ জৰিয়তে অনলাইনত ইয়াত লগ ইন কৰি অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> বা complaints@irdai.gov.in লৈ ইমেইল কৰিব পাৰে/ বা ট'ল ফ্ৰী নম্বৰ 155255 বা 1800 4254 732ত কল কৰিব পাৰে।

9 ন্যায় অনুশীলন সংহিতাৰ যোগাগোগৰ ভাষা

ইয়াত ওপৰত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি কোম্পানীয়ে ব'ৰ্ডৰ অনুমোদনৰ সৈতে ন্যায় অনুশীলন সংহিতা (যি যথাসম্ভৱ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব) স্থাপন কৰিব লাগিব। কোম্পানীৰ ন্যায় অনুশীলন সংহিতাৰ খচৰা প্ৰস্তুত কৰাৰ স্বাধীনতা আছে, যাৰ ফলত নিৰ্দেশনাৰ পৰিসৰ বৃদ্ধি হয় কিন্তু ওপৰৰ নিৰ্দেশনাবোৰৰ অন্তৰ্ভুক্ত মনোভাৱ ত্যাগ নকৰে। সেই একেখিনি ৱেবছাইটত বিভিন্ন ষ্টেকহ'ল্ডাৰৰ তথ্যৰ বাবে ৰখা হ'ব।

10 কোম্পানীৰ দ্বাৰা আদায় কৰা অত্যাধিক সুতৰ নিয়ন্ত্ৰণ

a) এইচএফএলৰ ব'ৰ্ডে পুঁজিৰ ব্যয়, মার্জিন আৰু বিপদাশংকাৰ প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকবোৰ বিবেচনা কৰি সুতৰ হাৰৰ নীতি গ্ৰহণ কৰিব আৰু ঋণ আৰু আগধনৰ বাবে লোৱা সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব। বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ লওঁতাসকলৰ পৰা বিভিন্ন হাৰত সুত লোৱাৰ বাবে সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ দৃষ্টিভঙ্গী আৰু যুক্তি আবেদন পত্ৰত ঋণ লওঁতা বা গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব। কোম্পানীৰ ব'ৰ্ডে লগতে শাস্তিমূলক চাৰ্জ (যদি থাকে) ৰ বাবে স্পষ্টভাৱে নীতি নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।

b) সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ দৃষ্টিভঙ্গী, আৰু শাস্তিমূলক চাৰ্জ আৰু প্ৰযোজ্য জিএছটি (যদি থাকে) কোম্পানীসমূহৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব বা প্ৰাসংগিক বাতৰি কাকতত প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ৱেবছাইটত প্ৰকাশিত বা অন্যথা প্ৰকাশিত তথ্য যেতিয়াই সুতৰ হাৰত কোনো পৰিৱৰ্তন হয় তেতিয়াই আপডেট কৰা হ'ব।

c) সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰযোজ্য জিএছটি (যদি থাকে) বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব লাগিব যাতে ঋণ লওঁতাই একাউণ্টত লোৱা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

d) ঋণ লওঁতাসকলৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰা কিস্তিসমূহে সুত আৰু মূলধনৰ মাজৰ বিভাজন স্পষ্টভাৱে সূচাব লাগে।

11 কোম্পানীৰ দ্বাৰা অতিৰিক্ত সুত লোৱা

যদিও সুতৰ হাৰ বেংকৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত নহয়, এক নিৰ্দিষ্ট স্তৰৰ বাহিৰত সুতৰ হাৰ অত্যাধিক হোৱা দেখা যাব পাৰে আৰু ই স্থায়ী হ'ব নোৱাৰে বা স্বাভাৱিক বিত্তীয় অনুশীলনৰ সৈতে খাপ নাখায়। কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু আন চাৰ্জ (যদি থাকে তেন্তে দণ্ডনীয় মালিককে ধৰি) নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া প্ৰস্তুত কৰিব। এই ক্ষেত্ৰত ঋণৰ নিয়ম আৰু চৰ্তৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতাৰ বিষয়ে এই সংহিতাত দিয়া নিৰ্দেশনাবোৰ মনত ৰাখিব লাগিব। কোম্পানীটোৱে প্ৰক্ৰিয়া আৰু কাৰ্যকলাপ নিৰীক্ষণ কৰিবলৈ এক আভ্যন্তৰীণ ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব যাতে ঋণ লোৱাসকলৰ সৈতে যোগাযোগত পৰ্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব পাৰি।

12 ঋণ একাউণ্টত শাস্তিমূলক চাৰ্জ

ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী মানি চলাৰ বাবে যদি জৰিমনা আৰোপ কৰা হয় তেন্তে ইয়াক 'শাস্তিমূলক চাৰ্জ' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু 'শাস্তিমূলক চাৰ্জ'ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব যিটো আগধনৰ ওপৰত আদায় কৰা সুতৰ হাৰত যোগ কৰা হয়। শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ কোনো মূলধনীকৰণ হ'ব নালাগিব অৰ্থাৎ, এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ'ব। অৱশ্যে, ই ঋণ একাউণ্টত সুতৰ চক্ৰবৃদ্ধিৰ বাবে স্বাভাৱিক প্ৰক্ৰিয়াত প্ৰভাৱ পেলাব নোৱাৰে।

কোম্পানীটোৱে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰিব আৰু এই নিৰ্দেশনাসমূহ অক্ষৰ আৰু আত্মা দুয়োটাতে মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব।

কোম্পানীয়ে যিকোনো নামেৰে কোৱা শাস্তিমূলক চাৰ্জ বা ঋণৰ ওপৰত একে ধৰণৰ চাৰ্জৰ ওপৰত ব'ৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰিব।

শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত হ'ব আৰু কোনো নিৰ্দিষ্ট ঋণ/প্ৰ'ডাক্টৰ শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ মানি চলাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।

'ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলক' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত শাস্তিমূলক চাৰ্জ, সামগ্ৰিক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী একেধৰণে মানি চলাৰ বাবে অনা-ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে প্ৰযোজ্য দণ্ডনীয় মাচুলতকৈ অধিক নহ'ব।

সূতৰ হাৰ আৰু সেৱা মাচুলৰ অধীনত আৰহৰ ৰেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হোৱাৰ উপৰিও, শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ আৰু প্ৰযোজ্য হোৱাৰ দৰে আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী /মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ) কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত গ্ৰাহকসকলক স্পষ্টভাৱে সদৰী কৰিব লাগিব।

যেতিয়াই ঋণ লওঁতালৈ ঋণৰ বস্তুগত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী মানি চলাৰ বাবে ৰিমাইণ্ডাৰ প্ৰেৰণ কৰা হয়, প্ৰযোজ্য শাস্তিমূলক চাৰ্জসমূহ জনোৱা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও, শাস্তিমূলক চাৰ্জ আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।

2024 চনৰ 1 এপ্ৰিলৰ পৰা লাভ কৰা সকলো নতুন ঋণৰ ক্ষেত্ৰত এই নিৰ্দেশনাসমূহ কাৰ্যকৰী কৰা হ'ব। কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ নীতিৰ ফ্ৰেমৱৰ্কত উপযুক্ত সংশোধন কৰিব পাৰে আৰু কাৰ্যকৰী তাৰিখৰ পৰা লাভ কৰা/নৱীকৰণ কৰা সকলো নতুন ঋণৰ সন্দৰ্ভত নিৰ্দেশনাৰ ৰূপায়ণ নিশ্চিত কৰিব পাৰে। ইতিমধ্যে থকা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, 2024 চনৰ 1 এপ্ৰিল বা তাৰ পাছত পৰৱৰ্তী পৰ্যালোচনা বা নৱীকৰণৰ তাৰিখত নতুন শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ ব্যৱস্থালৈ সলনি কৰাটো নিশ্চিত কৰা হ'ব, কিন্তু 2024 চনৰ 30 জুনৰ পিছত নহয়।

13 সমান মাহিলী কিস্তি (ইএমআই) আধাৰিত ব্যক্তিগত ঋণ (গৃহ ঋণকে ধৰি) ত ফ্ল'টিং সূতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা

I. ইএমআই আধাৰিত ফ্ল'টিং ৰেট ব্যক্তিগত ঋণৰ অনুমোদনৰ সময়ত, কোম্পানীটোৱে ঋণ লওঁতাৰ পৰিশোধ ক্ষমতা বিবেচনা কৰিব লাগিব যাতে ঋণৰ কাৰ্যকালৰ সময়ত বাহ্যিক বেঞ্চমাৰ্ক হাৰ/সূতৰ হাৰত সম্ভাৱ্য বৃদ্ধিৰ পৰিস্থিতিত ঋণৰ কাৰ্যকাল বৃদ্ধি আৰু/বা ইএমআই বৃদ্ধিৰ বাবে পৰ্যাপ্ত হেডৰুম/মাৰ্জিন উপলব্ধ হয়। অৱশ্যে, ইএমআই আধাৰিত ফ্ল'টিং ৰেট ব্যক্তিগত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, বৰ্ধিত সূতৰ হাৰৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত, ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সঠিক যোগাযোগ আৰু/বা সন্মতি অবিহনে ঋণৰ কাৰ্যকাল বৃদ্ধি আৰু/বা ইএমআইৰ পৰিমাণ বৃদ্ধি সম্পৰ্কীয় কেইবাটাও গ্ৰাহক অভিযোগ লাভ কৰা হৈছে। এই উদ্বেগবোৰ সমাধান কৰিবলৈ, কোম্পানীক ৰূপায়ণ আৰু অনুপালনৰ বাবে নিম্নলিখিত প্ৰয়োজনীয়তাবোৰ পূৰণ কৰি এক উপযুক্ত নীতিৰ ফ্ৰেমৱৰ্ক স্থাপন কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে:

- অনুমোদনৰ সময়ত, কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাসকলৰ সৈতে ঋণৰ ওপৰত সূতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে যোগাযোগ কৰিব, যাৰ ফলত ইএমআই আৰু/বা কাৰ্যকাল বা দুয়োটাতে পৰিৱৰ্তন হয়। পৰৱৰ্তী সময়ত, ওপৰৰ কাৰণে ইএমআই/কাৰ্যকাল বা দুয়োটাতে হোৱা যিকোনো বৃদ্ধিৰ বিষয়ে উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে ঋণ লওঁতাক লগে লগে জনোৱা হ'ব।
- সূতৰ হাৰ ৰিছেট কৰাৰ সময়ত, কোম্পানীটোৱে ঋণ লওঁতাসকলক তেওঁলোকৰ ব'ৰ্ড অনুমোদিত নীতি অনুসৰি এক ফিক্সড হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব। নীতিত, *অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে*, ঋণৰ কাৰ্যকালৰ সময়ছোৱাত ঋণ লওঁতাক কিমানবাৰ সলনি কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব সেয়াও উল্লেখ কৰিব পাৰে।
- ঋণ লওঁতাক (i) ইএমআই বৃদ্ধি বা কাৰ্যকাল বৃদ্ধি বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণৰ বাবে; আৰু (ii) ঋণৰ ম্যাদৰ সময়ত যিকোনো সময়তে আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বিকল্পও দিয়া হ'ব। ফৰেক্স'জাৰ চাৰ্জ/ প্ৰ-পেমেন্ট (পূৰ্ব-পৰিশোধ) জৰিমনাৰ লেভি প্ৰচলিত

নিৰ্দেশনাৰ অধীন হ'ব।

- D) ঋণৰ ক্ল'টিং হাৰৰ পৰা ফিক্সড হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য সকলো চাৰ্জ আৰু ওপৰোক্ত বিকল্পসমূহৰ প্ৰয়োগৰ সৈতে আনুষংগিক আন যিকোনো সেৱা চাৰ্জ/প্ৰশাসনিক ব্যয় অনুমোদন পত্ৰত আৰু কোম্পানীৰ দ্বাৰা সময়ে সময়ে এনে চাৰ্জ/ব্যয় সংশোধনৰ সময়ত স্বচ্ছভাৱে সদৰী কৰা হ'ব।
- E) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ক্ল'টিং ৰেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ম্যাদ বৃদ্ধিৰ ফলত নেতিবাচক ঋণ পৰিশোধ নহয়।
- F) কোম্পানীয়ে উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে ঋণ লওঁতাৰ বাবে প্ৰতিটো ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত এটা বিবৃতি স্বেয়াৰ/সুলভ কৰিব যি নিম্নতমভাৱে, এতিয়ালৈকে উদ্ধাৰ হোৱা মূলধন আৰু সুত, ইএমআইৰ পৰিমাণ, বাকী থকা ইএমআইৰ সংখ্যা আৰু ঋণৰ সমগ্ৰ ম্যাদৰ বাবে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ/বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (এপিআৰ) গণনা কৰিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে বিবৃতিবোৰ সহজ আৰু ঋণ লওঁতাই সহজে বুজি পায়।
- II. সমতুল্য মাহিলী কিস্তি ঋণৰ উপৰিও, এই নিৰ্দেশনাবোৰ বিভিন্ন পৰিৱৰ্তনৰ সকলো সমতুল্য কিস্তি ভিত্তিক ঋণৰ ক্ষেত্ৰতো, *মুটাটিছি মিউটাণ্ডিছ*, প্ৰযোজ্য হ'ব।

উপৰোক্ত নিৰ্দেশনাবোৰ 2023 চনৰ 31 ডিচেম্বৰৰ ভিতৰত উপযুক্তভাৱে ইতিমধ্যে থকা আৰু নতুন ঋণলৈ সম্প্ৰসাৰিত কৰা হৈছে। সকলো বৰ্তমানৰ ঋণ লওঁতাক উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে তেওঁলোকৰ বাবে উপলব্ধ বিকল্পসমূহৰ বিষয়ে অৱগত কৰি এক যোগাযোগ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

14

বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী:

এএইচএফএল :

- (a) সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰমূলক সামগ্ৰী স্পষ্ট আৰু বাস্তৱিক হোৱাটো আৰু বিভ্ৰান্তিমূলক নোহোৱাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- (b) কোনো সেৱা বা প্ৰ'ডাক্টৰ প্ৰতি মনোযোগ আকৰ্ষণ কৰা আৰু সুতৰ হাৰৰ প্ৰসংগ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা যিকোনো সংবাদ মাধ্যম আৰু প্ৰচাৰমূলক সাহিত্যত ইয়াৰ যিকোনো বিজ্ঞাপনত অন্যান্য মাচুল আৰু মাচুল প্ৰযোজ্য হ'ব নে নহয় আৰু অনুৰোধ অনুসৰি বা ৱেবছাইটত প্ৰাসংগিক চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীৰ সম্পূৰ্ণ সবিশেষ উপলব্ধ হ'ব নে নাই সেইটোও সূচাব।
- (c) সুতৰ হাৰ, সাধাৰণ মাচুল আৰু চাৰ্জ (যদি থাকে তেন্তে শাস্তিমূলক চাৰ্জকে ধৰি) সম্পৰ্কে তেওঁলোকৰ শাখাত জাননী দি; টেলিফোন বা হেল্প-লাইনৰ জৰিয়তে; কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত; মনোনীত কৰ্মচাৰী/হেল্প ডেস্কৰ জৰিয়তে; বা সেৱা গাইড/শুদ্ধ সূচী প্ৰদান কৰি তথ্য প্ৰদান কৰিব।
- (d) যদি ই সমৰ্থন সেৱা প্ৰদানৰ বাবে তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা লাভ কৰে তেন্তে এনে তৃতীয় পক্ষই গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এনে তৃতীয় পক্ষৰ বাবে উপলব্ধ থাকে) কোম্পানীৰ দৰে একে পৰিমাণৰ গোপনীয়তা আৰু নিৰাপত্তাৰে পৰিচালনা কৰিব লাগিব।
- (e) সময়ে সময়ে, গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে লাভ কৰা তেওঁলোকৰ প্ৰ'ডাক্টৰ বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব পাৰে। প্ৰ'ডাক্ট/সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকৰ অন্য প্ৰ'ডাক্ট বা প্ৰচাৰমূলক অফাৰৰ বিষয়ে তথ্য কেৱল তেতিয়াহে গ্ৰাহকলৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰি যদিহে তেওঁ মেইলৰ জৰিয়তে বা এএইচএফএলৰ ৱেবছাইটত বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত পঞ্জীয়ন কৰি এনে তথ্য/সেৱা লাভ কৰিবলৈ নিজৰ সন্মতি দিয়ে।
- (f) ডাইৰেক্ট ছেলিং এজেন্সী (প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী সংস্থা) (ডিএছএ)ৰ বাবে এক আচৰণ বিধি নিৰ্ধাৰণ কৰিব যাৰ সেৱাসমূহ প্ৰ'ডাক্ট/সেৱাৰ বিপণনৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হয় যাৰ বাবে অন্যান্য বিষয়ৰ ভিতৰত তেওঁলোকে ব্যক্তিগতভাৱে বা ফ'নৰ জৰিয়তে প্ৰ'ডাক্ট বিক্ৰীৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ সময়ত নিজকে চিনাক্ত কৰাটো প্ৰয়োজনীয়।
- (g) কোম্পানীৰ প্ৰতিনিধি/কুৰিয়াৰ এজেন্সী বা ডিএছএ-য়ে কোনো অনুপযুক্ত আচৰণত লিপ্ত হৈছে বা এই সংহিতা উলংঘন কৰিছে বুলি গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো অভিযোগ পোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, তদন্ত কৰিবলৈ আৰু

অভিযোগটো নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ আৰু লোকচান পূৰণ কৰিবলৈ উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

15 গেৰাণ্টী:

যেতিয়া এগৰাকী ব্যক্তিক কোনো ঋণৰ গেৰাণ্টাৰ বুলি গণ্য কৰা হয়, তেতিয়া এএইচএফএলে তেওঁক স্বীকৃতিৰ অধীনত নিম্নলিখিতবোৰ অৱগত কৰিব -

- (a) গেৰাণ্টাৰ হিচাপে দায়বদ্ধতাৰ চৰ্ত উল্লেখ কৰা গেৰাণ্টাৰ পত্ৰ/ডীড;
- (b) এএইচএফএলে তেওঁক ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা ঋণ সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত যিকোনো ডিফ'ল্টৰ বিষয়ে অৱগত কৰি ৰাখিব যাৰ ওচৰত তেওঁ গেৰাণ্টাৰ হিচাপে থিয় দিয়ে;
- (c) গেৰাণ্টাৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়িত্ব;
- (d) কোম্পানীৰ ওচৰত তেওঁৰ দায়বদ্ধতাৰ পৰিমাণ কিমান হ'ব;
- (e) যিবোৰ পৰিস্থিতিত এএইচএফএলে তেওঁক তেওঁৰ দায়বদ্ধতা পৰিশোধ কৰিবলৈ আহ্বান কৰিব;
- (f) যদি এএইচএফএলে গেৰাণ্টাৰ হিচাপে পৰিশোধ কৰাত ব্যৰ্থ হয় তেন্তে কোম্পানীটোৰ অন্যান্য ধন এএইচএফএলে ব্যৱহাৰ কৰিছে নেকি;
- (g) গেৰাণ্টাৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়বদ্ধতা এটা নিৰ্দিষ্ট পৰিমাণৰ ভিতৰত সীমাবদ্ধ নে সেইবোৰ সীমাহীন; আৰু
- (h) সময় আৰু পৰিস্থিতি য'ত গেৰাণ্টাৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়বদ্ধতাবোৰ পৰিশোধ কৰা হ'ব আৰু লগতে এএইচএফএলে তেওঁক এই বিষয়ে অৱগত কৰাৰ পদ্ধতি।
- (i) যদি দেয় ধন পৰিশোধ কৰাৰ পৰ্যাপ্ত উপায় থকা স্বত্বেও, গেৰাণ্টাৰে পাওনাদাৰ/ঋণদাতাৰ দ্বাৰা কৰা দাবী মানি চলিবলৈ অস্বীকাৰ কৰে, তেন্তে এনে গেৰাণ্টাৰক ইচ্ছাকৃত ডিফ'ল্টাৰ হিচাপেও গণ্য কৰা হ'ব।

এএইচএফএলে তেওঁক ঋণ লওঁতাৰ বিত্তীয় অৱস্থাত যিকোনো বস্তুগত বিৰূপ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰি ৰাখিব যাৰ ওচৰত তেওঁ গেৰাণ্টাৰ হিচাপে থিয় দিয়ে।

16 গোপনীয়তা আৰু গুপ্ততা

বৰ্তমান আৰু অতীতৰ সকলো গ্ৰাহক/ঋণ লওঁতাৰ ব্যক্তিগত তথ্যক ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব (আনকি তেওঁ আমাৰ গ্ৰাহক নহ'লেও) আৰু নিম্নলিখিত নিয়ম আৰু নীতিৰ দ্বাৰা নিৰ্দেশিত হ'ব। নিম্নলিখিত ব্যতিক্ৰমী ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰে, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ একাউন্ট সম্পৰ্কীয় তথ্য বা ডেটা গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা হওক বা অন্যথাই হওক, গ্ৰুপৰ অন্যান্য কোম্পানীকে ধৰি কাৰো আগত সদৰী নকৰে:

- a) যদি তথ্য আইনৰ দ্বাৰা বা যিকোনো সক্ষম আদালত/কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা এনেদৰে নিৰ্দেশ দিলে প্ৰদান কৰিবলগীয়া হয়।
- b) যদি তথ্য সদৰী কৰাৰ বাবে জনসাধাৰণৰ প্ৰতি কৰ্তব্য আছে।
- c) যদি এএইচএফএলৰ স্বার্থত তেওঁলোকে তথ্য দিব লাগে (উদাহৰণস্বৰূপে, আলিয়াতি প্ৰতিৰোধ কৰিবলৈ) কিন্তু ইয়াক গ্ৰাহকৰ অনুমতি/সন্মতি লোৱাৰ পিছত বিপণনৰ উদ্দেশ্যে গ্ৰুপৰ অন্যান্য কোম্পানীকে ধৰি আন কাৰো গ্ৰাহক বা গ্ৰাহকৰ একাউন্টৰ (গ্ৰাহকৰ নাম আৰু ঠিকনাকে ধৰি) তথ্য দিয়াৰ কাৰণ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা উচিত নহয়।

- d) যদি গ্ৰাহকে কোম্পানীক তথ্য সদৰী কৰিবলৈ কয়, বা গ্ৰাহকৰ অনুমতি/সন্মতি লৈ।
- e) যদি এইচএফএলক গ্ৰাহকসকলৰ বিষয়ে এটা ৰেফাৰেন্স দিবলৈ কোৱা হয়, তেওঁলোকে সেইটো দিয়াৰ আগতে তেওঁৰ লিখিত অনুমতি লাভ কৰিব।
- f) এইচএফএলে তেওঁৰ বিষয়ে ৰখা ব্যক্তিগত ৰেকৰ্ড এক্সেছ কৰাৰ বাবে প্ৰচলিত আইনী ফ্রেমৱৰ্কৰ অধীনত গ্ৰাহকক তেওঁৰ অধিকাৰৰ পৰিসৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব।
- g) এইচএফএলকে ধৰি যিকোনো লোকে বিপণনৰ উদ্দেশ্যে এইচএফএলে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য ব্যৱহাৰ নকৰিব যদিহে গ্ৰাহকে তেওঁলোকক এনে কৰিবলৈ বিশেষভাৱে অনুমতি নিদিয়ে।

ওপৰোক্ত চৰ্তসমূহৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত, যদি গ্ৰাহকে এনে তথ্য স্বেয়াৰ কৰাৰ বাবে স্পষ্ট সন্মতি প্ৰদান কৰে, কোম্পানীটোৱে এনে তথ্য প্ৰদান কৰিব পাৰে বা গ্ৰাহক(সমূহ)ৰ সুবিধাৰ বাবে আন যিকোনো বিত্তীয় প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱা আগবঢ়োৱাৰ উদ্দেশ্যে এইচএফএলৰ গোট/সহযোগী কোম্পানীসমূহক এনে তথ্য স্বেয়াৰ কৰিব পাৰে।

17 বিতৰণৰ পাছৰ তদাৰকী

ঋণ লওঁতাই সন্মুখীন হ'ব পৰা যিকোনো প্ৰকৃত অসুবিধাৰ যত্ন লোৱাৰ লক্ষ্যৰে বিতৰণৰ পিছৰ তদাৰকী, বিশেষকৈ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত গঠনমূলক হ'ব।

a) আন সাধাৰণ বিধান

এইচএফএলে কেৱল ঋণ অনুমোদনৰ নথিপত্ৰৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত প্ৰদান কৰা তথ্যৰ বাহিৰে ঋণ লওঁতাৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ঋণ লওঁতাই আগতে সদৰী নকৰা নতুন তথ্য ঋণদাতা হিচাপে এইচএফএলৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়)। অৱশ্যে ইয়াৰ অৰ্থ এইটো নহয় যে এইচএফএলৰ আইনৰ অধীনত ছিকিউৰিটি পুনৰুদ্ধাৰ আৰু বলৱৎ কৰাৰ অধিকাৰ আছে।

এইচএফএলে ইয়াৰ ঋণ নীতি আৰু কাৰ্যকলাপত লিংগ, জাতি বা ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰে। ইয়াৰ উপৰিও, এইচএফএলে প্ৰ'ডাক্ট, সেৱা, সুবিধা আদি সম্প্ৰসাৰণৰ ক্ষেত্ৰত অক্ষমতাৰ ভিত্তিত দৃষ্টিশক্তিহীন বা শাৰীৰিকভাৱে প্ৰতিবন্ধী আবেদনকাৰীসকলৰ মাজত বৈষম্য নকৰে। অৱশ্যে, ই এইচএফএল সমূহক সমাজৰ বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা আঁচনি প্ৰতিষ্ঠা বা অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নিদিয়ে।

ৰিক'ভাৰীৰ ক্ষেত্ৰত, এইচএফএলে নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশনা আৰু প্ৰচলিত ব্যৱস্থা অনুসৰি স্বাভাৱিক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব আৰু আইনী ফ্রেমৱৰ্কৰ ভিতৰত কাম কৰিব। এইচএফএলৰ ইতিমধ্যে পাওনা ধন সংগ্ৰহ আৰু ছিকিউৰিটি পুনৰ দখলৰ বাবে ক'ডৰ ওপৰত এক আদৰ্শ নীতি আছে।

ঋণ লওঁতাৰ একাউন্ট স্থানান্তৰ কৰাৰ অনুৰোধৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণ লওঁতাৰ পৰা বা বেংক/বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা, এইচএফএলৰ সন্মতি বা অন্যথা অনুৰোধ প্ৰাপ্ত হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে সংগতি ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক চৰ্ত অনুসৰি হ'ব।

এইচএফএলে নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিত গৃহ ঋণ পূৰ্বে বন্ধ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰি-পেমেন্ট লেভি বা জৰিমনা নলয়:

- a. য'ত গৃহ ঋণ ক্ল'টিং সুতৰ হাৰৰ ভিত্তিত হয় আৰু যিকোনো উৎসৰ পৰা পূৰ্বে বন্ধ কৰা হয়।
- b. য'ত গৃহ ঋণ ফিক্সড সুতৰ হাৰৰ ভিত্তিত হয় আৰু ঋণ লওঁতাই তেওঁলোকৰ নিজা উৎসৰজৰিয়তে প্ৰি-ক্ল'জ কৰে।

এই উদ্দেশ্যৰ বাবে "নিজৰ উৎস" অভিব্যক্তিটোৰ অৰ্থ হৈছে বেংক/এইচএফএল/এনবিএফটি আৰু/বা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা ঋণ লোৱাৰ বাহিৰে আন যিকোনো উৎস।

সকলো দ্বৈত/বিশেষ হাৰ (ফিক্সড আৰু ক্ল'টিঙৰ সংমিশ্ৰণ) গৃহ ঋণে প্ৰি-ক্ল'জাৰৰ সময়ত ঋণ ফিক্সড বা ক্ল'টিং হাৰত আছে নে নাই তাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি ফিক্সড/ক্ল'টিং হাৰৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য প্ৰি-ক্ল'জাৰৰ নিয়মসমূহক আকৰ্ষণ কৰিব। দ্বৈত/বিশেষ হাৰৰ গৃহ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, ফিক্সড সুতৰ হাৰৰ ম্যাদ শেষ হোৱাৰ পাছত, ঋণটো ক্ল'টিং হাৰৰ ঋণলৈ ৰূপান্তৰিত হোৱাৰ পাছত ক্ল'টিং হাৰৰ বাবে প্ৰি-ক্ল'জাৰৰ নিয়ম প্ৰযোজ্য হ'ব। ইয়াৰ পিছত ফৰক্ল'জ কৰা এনে সকলো দ্বৈত/বিশেষ হাৰৰ গৃহ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত এইটো প্ৰযোজ্য হয়। এইটোও স্পষ্ট কৰা হৈছে যে এক ফিক্সড হাৰৰ ঋণ হ'ল এনে ঋণ য'ত ঋণৰ সমগ্ৰ কাৰ্যকালৰ বাবে হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়।

এএইচএফএলে সহ-ঋণ লঁতাৰ সৈতে বা অবিহনে ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত যিকোনো ক্ল'টিং হাৰৰ টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত ফৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/প্ৰি-পেমেন্টৰ জৰিমনা আৰোপ নকৰে।

এএইচএফএলে বিভিন্ন গুৰুত্বপূৰ্ণ দিশ যেনে সেৱা চাৰ্জ, সুতৰ হাৰ, শাস্তিমূলক চাৰ্জ আৰু প্ৰযোজ্য জিএছটি (যদি থাকে) প্ৰদান কৰা সেৱা, প্ৰ'ডাক্টৰ তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনৰ বাবে সময়ৰ নিয়ম আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা আদি প্ৰদৰ্শন কৰিব। এএইচএফএলৰ কাম-কাজত স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰাটো প্ৰয়োজনীয়। এএইচএফএলে আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি "জাননী ব'ৰ্ড", "বুকলেট/পুস্তিকা", "ৱেবছাইট", "প্ৰদৰ্শনৰ আন ম'ড" আৰু "আন বিষয়" ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰিব।

এএইচএফএলে তলত দিয়া যিকোনো এটা বা অধিক ভাষাত তেওঁলোকৰ প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱাৰ বিষয়ে প্ৰদৰ্শন কৰিব: হিন্দী, ইংৰাজী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।

18

পাওনা ধন সংগ্ৰহ

যেতিয়াই ঋণ দিয়া হয়, এএইচএফএলে গ্ৰাহকক পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়াটো পৰিমাণ, কাৰ্যকাল আৰু পৰিশোধৰ সময়সীমাৰ দ্বাৰা ব্যাখ্যা কৰিব। অৱশ্যে যদি গ্ৰাহকে পৰিশোধৰ সময়সূচী মানি চলা নাই, তেন্তে পাওনা ধন ৰিক'ভাৰীৰ বাবে দেশৰ আইন অনুসৰি এক নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰা হ'ব। এই প্ৰক্ৰিয়াটোত গ্ৰাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা সংগ্ৰহ আৰু ৰিক'ভাৰী নীতি অনুসৰি ব্যক্তিগত ভ্ৰমণ আৰু/বা যদি থাকে, ছিকিউৰিটি পুনৰ দখল কৰি মনত পেলাই দিয়া হ'ব। গ্ৰাহকৰ সৈতে সম্পৰ্কিত কোম্পানীৰ কাৰ্যকলাপৰ বাবে প্ৰযোজ্য আৰবিআই/এনএইচবি নিৰ্দেশনাৰ বিধানসমূহ, যিমান দূৰ প্ৰযোজ্য, পালন কৰা হ'ব।

ঋণ ৰিক'ভাৰীৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীটোৱে আচহুৱা সময়ত ঋণ লওঁতাক নিৰন্তৰভাৱে আমনি কৰা, ঋণ ৰিক'ভাৰীৰ বাবে বাহবল ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদি উৎপীড়নৰ আশ্ৰয় ল'ব নোৱাৰিব। যিহেতু গ্ৰাহকসকলৰ অভিযোগসমূহৰ ভিতৰত লগতে কোম্পানীসমূহৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ পৰা অশালীন আচৰণ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, সেয়েহে কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উপযুক্ত ধৰণে ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ কৰ্মচাৰীসকলক পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে।

দেয় ধনৰ সন্দৰ্ভত বিবাদ বা মতানৈক্য পাৰস্পৰিকভাৱে গ্ৰহণযোগ্য আৰু সুস্থলভাৱে সমাধান কৰিবলৈ সকলো সহায় আগবঢ়োৱা হ'ব।

i. যেতিয়াই ঋণ দিয়া হয়, এএইচএফএলে গ্ৰাহকক পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়াটো পৰিমাণ, কাৰ্যকাল আৰু পৰিশোধৰ সময়সীমাৰ দ্বাৰা ব্যাখ্যা কৰিব। অৱশ্যে যদি গ্ৰাহকে পৰিশোধৰ সময়সূচী মানি চলা নাই, তেন্তে পাওনা ধন ৰিক'ভাৰীৰ বাবে দেশৰ আইন অনুসৰি এক নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰা হ'ব। এই প্ৰক্ৰিয়াটোত গ্ৰাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা সংগ্ৰহ আৰু ৰিক'ভাৰী নীতি অনুসৰি ব্যক্তিগত ভ্ৰমণ আৰু/বা যদি থাকে, ছিকিউৰিটি পুনৰ দখল কৰি মনত পেলাই দিয়া হ'ব।

ii. এএইচএফএলৰ সংগ্ৰহ নীতি সৌজন্য, ন্যায্য ব্যৱহাৰ আৰু অনুৰোধৰ ওপৰত নিৰ্মাণ কৰা উচিত। এএইচএফএলে গ্ৰাহকৰ আস্থা আৰু দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলাত বিশ্বাস কৰা উচিত।

এইচএফএলৰ কৰ্মচাৰী বা বাকী ধন সংগ্ৰহ বা/আৰু ছিকিউৰিটি পুনৰ দখলৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ ক্ষমতাপ্ৰাপ্ত যিকোনো ব্যক্তিয়ে নিজকে চিনাক্ত কৰিব লাগিব আৰু এইচএফএলৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা কৰ্তৃত্ব পত্ৰ প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব আৰু অনুৰোধৰ ভিত্তিত এইচএফএলৰ দ্বাৰা বা কোম্পানীৰ কৰ্তৃত্বৰ অধীনত জাৰি কৰা তেওঁৰ পৰিচয় পত্ৰ প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব। এইচএফএলে গ্ৰাহকসকলক দেয় ধন সম্পৰ্কীয় সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিব আৰু বকেয়া পৰিশোধৰ বাবে পৰ্যাপ্ত জাননী দিবলৈ চেষ্টা কৰিব।

iii. কৰ্মচাৰীবৃন্দৰ সকলো সদস্য বা সংগ্ৰহ বা/আৰু ছিকিউৰিটি পুনৰ দখলৰ ক্ষেত্ৰত এইচএফএলক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত যিকোনো ব্যক্তিয়ে তলত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰিব লাগিব:

- a) গ্ৰাহকক সাধাৰণতে তেওঁৰ পচন্দৰ স্থানত আৰু কোনো নিৰ্দিষ্ট স্থানৰ অনুপস্থিতিত তেওঁৰ বাসস্থানত আৰু যদি তেওঁৰ বাসস্থানত উপলব্ধ নহয়, ব্যৱসায়/বৃত্তিৰ স্থানত যোগাযোগ কৰা হ'ব।
- b) এইচএফএলক প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ পৰিচয় আৰু কৰ্তৃত্ব প্ৰথমে গ্ৰাহকক জনোৱা উচিত।
- c) গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তাক সন্মান জনোৱা উচিত।
- d) গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা কথোপকথন মার্জিত হ'ব লাগিব।
- e) এইচএফএলৰ প্ৰতিনিধিসকলে গ্ৰাহকৰ সৈতে পুৱা ৮.০০ বজা আৰু সন্ধিয়া ৭.০০ বজাৰ মাজত যোগাযোগ কৰিব, যদিহে গ্ৰাহকৰ ব্যৱসায় বা বৃত্তিৰ বিশেষ পৰিস্থিতিৰ অন্যথা প্ৰয়োজন নহয়।
- f) এটা নিৰ্দিষ্ট সময়ত বা এটা নিৰ্দিষ্ট স্থানত কল এৰাই চলিবলৈ কৰা গ্ৰাহকৰ অনুৰোধ যিমান দূৰ সম্ভৱ সন্মান কৰা হ'ব।
- g) কলৰ সময় আৰু সংখ্যা আৰু বাৰ্তালাপৰ বিষয়বস্তু নথিভুক্ত কৰা হ'ব।
- h) দেয় ধনৰ সন্দৰ্ভত বিবাদ বা মতানৈক্য পাৰস্পৰিকভাৱে গ্ৰহণযোগ্য আৰু সুস্থলভাৱে সমাধান কৰিবলৈ সকলো সহায় আগবঢ়োৱা উচিত।
- i) পাওনা ধন সংগ্ৰহৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ঘৰলৈ যোৱাৰ সময়ত শালীনতা আৰু শিষ্টাচাৰ বজাই ৰাখিব লাগে।
- j) কেৱল কোম্পানী বা ৰিক'ভাৰী এজেন্সীৰ কৰ্মচাৰীসকলে ৰিক'ভাৰী /সংগ্ৰহ কাৰ্যকলাপৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ চৌহদলৈ যাব লাগিব আৰু এনে ৰিক'ভাৰী এজেন্টৰ সৈতে আন কোনো ব্যক্তি যাব নোৱাৰিব।
- k) পৰিয়ালৰ শোক বা এনে দুৰ্যোগৰ সময় বা বিবাহ অনুষ্ঠান, উৎসৱ আদি পাওনা ধন সংগ্ৰহৰ বাবে কল কৰা/ভিজিট কৰাৰ ক্ষেত্ৰত এৰাই চলিব লাগে।
- l) সংগ্ৰহ এজেন্টে ঋণ লওঁতাক প্ৰেৰণ কৰা লিখিত যোগাযোগত কোম্পানীৰ অনুমোদন থাকিব লাগিব।
- m) কোম্পানীয়ে কেৱল গ্ৰাহক/ঋণ লওঁতা বা গেৰাণ্টাৰৰ সৈতেহে যোগাযোগ কৰিব (কেৱল প্ৰয়োজন হ'লেহে) আৰু ঋণ লওঁতাৰ আন কোনো আত্মীয়/সম্পৰ্কৰ সৈতে যোগাযোগ নকৰিব।

19 সদৰীকৰণ আৰু স্বাক্ষৰ

এইচএফএলে সূতৰ হাৰ, সাধাৰণ মাচুল আৰু চাৰ্জৰ তথ্য এইসমূহৰ জৰিয়তে প্ৰদান কৰিব:

- (a) গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ কৰা এমআইটিচি ফৰ্মেট।
- (b) শাখাত জাননী ৰাখি।
- (c) সেৱা গাইড/ শুদ্ধ সূচী প্ৰদান কৰি।

- (d) টেলিফোন বা হেল্প-লাইন।
- (e) এএইচএফএলৰ ৱেবছাইট; আৰু
- (f) নিৰ্ধাৰিত কৰ্মচাৰী/হেল্প ডেস্ক

এএইচএফএলে ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে পৰিশোধ কৰিবলগীয়া মাচুল/চাৰ্জ, ঋণৰ পৰিমাণ অনুমোদিত/বিতৰণ নকৰিলে ঘূৰাই দিব পৰা মাচুলৰ পৰিমাণ, প্ৰি-পেমেন্টৰ বিকল্প আৰু চাৰ্জ, যদি থাকে, পলম হ'লে পুনৰ পৰিশোধৰ বাবে শাস্তিমূলক চাৰ্জ, ফিক্সডৰ পৰা ক্ল'টিং হাৰলৈ বা ইয়াৰ বিপৰীতে ঋণ সলনি কৰাৰ বাবে বৃদ্ধিৰণৰ মাচুল, যিকোনো সুত ৰিছেট কৰাৰ দফাৰ অস্তিত্ব আৰু ঋণ লওঁতাৰ স্বার্থত প্ৰভাৱ পেলাৱা আন যিকোনো বিষয়ৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাৰ আগত স্বচ্ছভাৱে সকলো তথ্য সদৰী কৰিব। অন্য অৰ্থত ক'বলৈ গ'লে, এএইচএফএলে স্বচ্ছ পদ্ধতিৰে ঋণ আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/অনুমোদনৰ সৈতে জড়িত সকলো মাচুল অন্তৰ্ভুক্ত কৰি 'সকলো ব্যয়' সদৰী কৰিব। এইটোও নিশ্চিত কৰা হ'ব যে এনে মাচুল/চাৰ্জ বৈষম্যহীন হয়।

20 ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সী/ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীসমূহ

- a) যেতিয়া কোনো গ্ৰাহকে একাউন্ট খোলে, তেতিয়া এএইচএফএলে কেতিয়া তেওঁৰ একাউন্টৰ সবিশেষ ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সী/ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীলৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে সেয়া আৰু এএইচএফএলে এইবোৰৰ সৈতে কৰিব পৰা পৰীক্ষাসমূহৰ বিষয়ে তেওঁক জনাব।
- b) এএইচএফএলে ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীসমূহক গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ ওচৰত ধাৰ্য্য কৰা ব্যক্তিগত ঋণৰ বিষয়ে তথ্য দিব পাৰে যদি:
 - i. গ্ৰাহকগৰাকী তেওঁৰ পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত পিছ পৰি আছে;
 - ii. ধাৰৰ পৰিমাণ বিবাদত নাই; আৰু
 - iii. এএইচএফএলৰ আনুষ্ঠানিক দাবী অনুসৰি গ্ৰাহকে তেওঁৰ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে এএইচএফএলে সন্তুষ্ট হোৱাকৈ প্ৰস্তাৱ দিয়া নাই।
- c) এই ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীটোৱে গ্ৰাহকক তেওঁৰ ঋণৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰাৰ বাবে তেওঁৰ পৰিকল্পনা লিখিতভাৱে ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীসমূহক অৱগত কৰিব। একে সময়তে, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীৰ ভূমিকা আৰু তেওঁলোকে প্ৰদান কৰা তথ্যই গ্ৰাহকৰ ক্রেডিট লাভ কৰাৰ সামৰ্থ্যৰ ওপৰত কেনেদৰে প্ৰভাৱ পেলাব পাৰে সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰিব।
- d) এএইচএফএলে ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীসমূহক গ্ৰাহকৰ একাউন্টৰ বিষয়ে অন্যান্য তথ্য দিব পাৰে যদি গ্ৰাহকে তেওঁলোকক এনে কৰাৰ অনুমতি দিছে।
- e) ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীসমূহক দিয়া তথ্যৰ এটা প্ৰতিলিপি এএইচএফএলৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা হ'ব, যদি এনে দাবী কৰা হয়।
- f) গ্ৰাহক/চিআইচিৰ পৰা পোৱা অনুৰোধ/অভিযোগসমূহ প্ৰক্ৰিয়া কৰা হ'ব আৰু 26.04.2024ৰ পৰা কাৰ্যকৰী হোৱাকৈ আৰবিআইৰ বিজ্ঞপ্তি অনুসৰি গ্ৰাহকসকললৈ আপডে'ট কৰা হ'ব।

21 আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক (কেৱাইচি) নীতি

কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ একাউন্ট খোলা আৰু পৰিচালনা কৰাৰ আগতে আৰু নীতিৰ অগ্ৰগতিৰ বাবে আমাৰ কোম্পানীৰ "আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক" (কেৱাইচি) নীতিৰ অধীনত প্ৰয়োজন অনুসৰি যথাযথ সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিব। গ্ৰাহকক ইয়াৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ বা প্ৰমাণ জমা দিবলৈ বা প্ৰদান কৰিবলৈ কোৱা

হ'ব। কোম্পানীয়ে কেৱল এনে তথ্য লাভ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব যাতে কোম্পানীৰ কেৱাইচি, এন্টি মানি ল'গাৰিং বা আন যিকোনো বৈধানিক প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰিব পাৰি।

কোম্পানীটোৱে গ্ৰাহকক ঋণ আবেদন পত্ৰ/একাউন্ট খোলাৰ প্ৰ-পত্ৰ আৰু অন্যান্য সামগ্ৰী প্ৰদান কৰিব আৰু ইয়াত প্ৰয়োজনীয় তথ্যৰ সকলো বিৱৰণ আৰু প্ৰমাণীকৰণৰ বাবে আৰু/বা কেৱাইচিৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণৰ বাবে ৰেকৰ্ডৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰিবলগীয়া নথিপত্ৰ থাকিব।

কোম্পানীটোৱে পদ্ধতিগত আনুষ্ঠানিকতা ব্যাখ্যা কৰিব আৰু ঋণ একাউন্ট খোলাৰ সময়ত গ্ৰাহকে বিচৰা প্ৰয়োজনীয় শ্ৰেণীবিভাজনসমূহ প্ৰদান কৰিব।

22 জমা একাউন্টসমূহ:

এইচএফএলে ইয়াৰ বিভিন্ন জমা আঁচনিৰ সন্দৰ্ভত সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিব, যদি আৰু কেতিয়া ইয়াক এন. এইচ. বি.-ৰ দ্বাৰা অনুমতি দিয়া হয়/আৱস্ত কৰা হয়, যাৰ ভিতৰত আছে সুতৰ হাৰ, সুতৰ আবেদনৰ পদ্ধতি, জমাৰ চৰ্ত, অকাল প্ৰত্যাহাৰ, জমাৰ বিপৰীতে ঋণ, মনোনয়ন সুবিধা ইত্যাদি।

23 শাখা বন্ধ কৰা/স্থানান্তৰ কৰা/বিল'কেট কৰা/একত্ৰীকৰণ কৰা

এইচএফএলে ইয়াৰ শাখা কাৰ্যালয় বন্ধ/স্থানান্তৰ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকক জাননী ব'ৰ্ডত প্ৰদৰ্শন কৰি জাননী দিব লাগিব আৰু স্থানান্তৰ কৰা/বিল'কেট কৰা/একত্ৰীকৰণ কৰা বা বন্ধ হোৱাৰ কমেও 90 দিন পূৰ্বে দুখন বাতৰি কাকতত ৰাজহুৱা জাননী জাৰি কৰিব লাগিব আৰু এনএইচবিৰ অৱগত কৰিব লাগিব।

24 সাধাৰণ-কোম্পানীয়ে এইসমূহ কৰিব:

- ঋণৰ অনুমোদনৰ বিষয়ে অৱগত কৰাৰ সময়ত প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু চাৰ্জকে ধৰি ইয়াৰ ঋণ প্ৰ'ডাক্টৰ মূল সুবিধাসমূহ ব্যাখ্যা। এইচএফএলে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে লাভ কৰিব লগা লাভালাভ, তেওঁলোকে কেনেকৈ এনে লাভালাভ লাভ কৰিব পাৰে, তেওঁলোকৰ বিত্তীয় প্ৰভাৱ আৰু তেওঁলোকৰ প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিবলৈ যিকোনো সন্দেহৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁ কাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে সম্পূৰ্ণ তথ্য দিব।
- গ্ৰাহকক আবেদন কৰাত সক্ষম কৰিবলৈ তেওঁৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য/নথিপত্ৰৰ পৰামৰ্শ দিয়া। গ্ৰাহকৰ পৰিচয়, ঠিকনা, নিযুক্তি আদি আৰু অন্য যিকোনো নথি যি আইনী আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা মানি চলিবলৈ বৈধানিক কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত হ'ব পাৰে (উদাহৰণস্বৰূপে, পেন সৰ্বিশেষ) সন্দৰ্ভত তেওঁৰ পৰা কি নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন সেই সম্পৰ্কেও গ্ৰাহকক পৰামৰ্শ দিয়া হ'ব।
- ঋণৰ আবেদনত গ্ৰাহকে উল্লেখ কৰা সৰ্বিশেষ তেওঁৰ বাসস্থানত আৰু/বা ব্যৱসায়িক টেলিফোন নম্বৰত যোগাযোগ কৰি আৰু/বা কোম্পানীৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰিলে এই উদ্দেশ্যৰ বাবে নিযুক্ত এজেন্সীৰ জৰিয়তে তেওঁৰ বাসস্থান আৰু/বা ব্যৱসায়িক ঠিকনালৈ শাৰীৰিকভাৱে গৈ পৰীক্ষা কৰা।
- যদি কোম্পানীটোৱে তেওঁৰ একাউন্টত আৰু আৱক্ষী/অন্যান্য অনুসন্ধানকাৰী সংস্থাৰ সৈতে লেনদেনৰ তদন্ত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়, যদি কোম্পানীটোৱে তেওঁলোকক জড়িত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে গ্ৰাহকক সহযোগিতা কৰিবলৈ জনোৱা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক পৰামৰ্শ দিব যে যদি তেওঁ প্ৰৱঞ্চনাৰ জৰিয়তে কাম কৰে, তেন্তে তেওঁ তেওঁৰ একাউন্টত হোৱা সকলো লোকচানৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু যদি তেওঁ যুক্তিসংগত যত্ন অবিহনে কাম কৰে আৰু ইয়াৰ ফলত লোকচান হয়, তেন্তে তেওঁ ইয়াৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব পাৰে। জাতি,

জাতি, লিংগ, বৈবাহিক স্থিতি, ধৰ্ম বা অক্ষমতাৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰিব।

1. এইচএফএলে ঋণৰ আবেদনত গ্ৰাহকে উল্লেখ কৰা সবিশেষ তেওঁৰ বাসস্থানত আৰু/বা ব্যৱসায়িক টেলিফোন নম্বৰত যোগাযোগ কৰি আৰু/বা কোম্পানীৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰিলে এই উদ্দেশ্যৰ বাবে নিযুক্ত এজেন্সীৰ জৰিয়তে তেওঁৰ বাসস্থান আৰু/বা ব্যৱসায়িক ঠিকনালৈ শাৰীৰিকভাৱে গৈ পৰীক্ষা কৰিব।
2. যদি এইচএফএলে তেওঁৰ একাউণ্টত আৰু আৰক্ষী/অন্যান্য অনুসন্ধানকাৰী সংস্থাৰ সৈতে লেনদেনৰ তদন্ত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়, যদি কোম্পানীটোৱে তেওঁলোকক জড়িত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে গ্ৰাহকক সহযোগিতা কৰিবলৈ জনোৱা হ'ব।
3. এইচএফএলে গ্ৰাহকক পৰামৰ্শ দিব যে যদি তেওঁ প্ৰৱঞ্চনাৰ জৰিয়তে কাম কৰে, তেন্তে তেওঁ তেওঁৰ একাউণ্টত হোৱা সকলো লোকচানৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু যদি তেওঁ যুক্তিসংগত যত্ন অবিহনে কাম কৰে আৰু ইয়াৰ ফলত লোকচান হয়, তেন্তে তেওঁ ইয়াৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব পাৰে।
4. এইচএফএলে ঋণ প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত জাতি, জাতি, লিংগ, বৈবাহিক স্থিতি, ধৰ্ম বা অক্ষমতাৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰিব। ইয়াৰ উপৰিও, এইচএফএলি সমূহে প্ৰ'ডাক্ট, সেৱা, সুবিধা আদি সম্প্ৰসাৰণৰ ক্ষেত্ৰত অক্ষমতাৰ ভিত্তিত দৃষ্টিশক্তিহীন বা শাৰীৰিকভাৱে প্ৰতিবন্ধী আবেদনকাৰীসকলৰ মাজত বৈষম্যমূলক আচৰণ নকৰিব। অৱশ্যে, ই এইচএফএল সমূহক সমাজৰ বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা আঁচনি প্ৰতিষ্ঠা বা অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নিদিয়।
5. এইচএফএলে ঋণ লওঁতাৰ পৰা বা বেংক/বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা ঋণ একাউণ্ট স্থানান্তৰ কৰাৰ অনুৰোধবোৰ স্বাভাৱিক সময়ত প্ৰক্ৰিয়া কৰিব।
6. এই সংহিতা প্ৰচাৰ কৰিবলৈ, এইচএফএলে:
 - a) ৱেবছাইট আৰু শাখাৰ জাননী ব'ৰ্ডত এই সংহিতাৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদৰ্শন কৰিব।
 - b) অনুৰোধ অনুসৰি এই সংহিতা কাউণ্টাৰৰ জৰিয়তে বা ইলেক্ট্ৰনিক যোগাযোগৰ জৰিয়তে বা গ্ৰাহকলৈ মেইলযোগে উপলব্ধ কৰিব;
 - c) সংহিতাৰ বিষয়ে প্ৰাসংগিক তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু সংহিতা কাৰ্যকৰী কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে বুলি নিশ্চিত কৰিব;
 - d) ইতিমধ্যে থকা আৰু নতুন গ্ৰাহকসকলক এই সংহিতাৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।

টোকা: ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্ম সম্পৰ্কীয় প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ কোম্পানীটোৰ বাবে প্ৰযোজ্য নহয়।
